

В 20 километрах от г. Молодечно (Минская область, Лидское направление) в мае 2001 года был открыт четвертый по счету филиал музея Янки Купалы «Яхимовщина». Здесь молодой поэт жил и работал на винокуренном заводе помощником винокура в 1906-1907 годах. В Яхимовщине им за короткий срок были написаны произведения, которые стали классикой национальной белорусской литературы и содержанием первого поэтического сборника «Жалейка».

В Яхимовщине большей частью сохранилась усадьба XIX столетия с промышленным комплексом (винокурный завод, заводская контора, амбары, водоемы промышленного назначения, пейзажный парк, дом, в котором жил поэт, и др). Значимость этого периода в жизни и деятельности Янки Купалы очень велика. Поэтому еще в 1959 году на здании бывшей конторы винокурного завода была установлена мемориальная доска, а в 1989 году была произведена мемориализация дома, в котором жил поэт. Это дало возможность начать реставрационные и восстановительные работы. Посетителей привлекает комната поэта, интерьер которой полностью возобновлен по описаниям и воспоминаниям современников Купалы. За короткий срок филиал стал важным культурным центром Минской области, на его базе ежегодно проводится обрядовый праздник «Купалье» [2].

Государственный литературный музей Янки Купалы и его филиалы занимают важное место в национальной белорусской культуре. Они представляют собой объекты, которые могут быть включены в туристические и экскурсионные маршруты различной тематики, прежде всего культурно-этнографической. Также на базе музейных филиалов есть все условия для организации фестивального и детского туризма, театрализованных представлений, литературных встреч, учебных экскурсий, мероприятий мемориального характера. Особую ценность музейные комплексы представляют для разработки направлений въездного туризма. Преимуществом филиалов, обуславливающим их включение в постоянные туристические маршруты, также является их компактное месторасположение, близость к крупным городам и транспортным магистралям. Увеличение потока туристов по данным направлениям повлечет и экономическую выгоду для региона. Это появление новых рабочих мест, развитие туристической инфраструктуры. В целом активное использование государственного литературного музея Янки Купалы в качестве туристического ресурса будет способствовать формированию и продвижению национального туристического продукта Беларуси.

1. Дисько, А.В. Памятные места Беларуси / А.В. Дисько. - Минск: Полымя, 1997. - 186 с.
2. Решетников, В.Г. Туризм в Беларуси / В.Г. Решетников. - Минск: БГУ, 2001. - 190 с.
3. Локотко, А.И. Культурные памятники Беларуси / А.И. Локотко. - Минск: ЕГУ, 2003. - 68 с.

МОНИТОРИНГ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ЗАПРОСОВ И КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ СЛУШАТЕЛЯМ ПЕРЕПОДГОТОВКИ В ИНСТИТУТЕ ТУРИЗМА БГУФК

Воробьева И.В., кандидат культурологии, доцент,

Институт туризма Белорусского государственного университета физической культуры,
Республика Беларусь

В связи с ростом конкуренции в сфере образования, возросшими требованиями со стороны самих потребителей к качеству образовательных услуг, вхождением Беларуси в европейское образовательное пространство ориентация на потребителя становится ключевым принципом в организации образовательного процесса. Именно в расчете на потребителя учебное заведение, а конкретнее - кафедра, должно определять цель своей деятельности и ставить задачи для ее достижения. Реализация данного принципа предполагает создание системы взаимодействия вуза со своими потребителями, системы потребительского мониторинга образовательных запросов и удовлетворенности образовательными услугами различных групп потребителей.

С целью усовершенствования учебного процесса на переподготовке, а также повышения качества предоставляемых образовательных услуг кафедрой непрерывного образования в туризме, совместно с деканатом факультета повышения квалификации и переподготовки кадров в 2010 году прошел мониторинг качества предоставляемых услуг слушателям переподготовки.

Под системой мониторинга мы понимаем постоянное отслеживание состояния удовлетворенности потребителей образовательных услуг, соизмерение полученных результатов с требованиями и ожиданиями, выявление тенденций их изменений с целью принятия управленческих решений. При этом понятие мониторинга мы рассматриваем как более широкую категорию, чем контроль, поскольку оно включает в себя и аналитику, и диагноз, и прогноз тенденций, и корректировку развития образовательных программ.

Цель мониторинга - непрерывное измерение удовлетворенности слушателей переподготовки качеством образовательных услуг. Мониторинг - не просто инструмент оценки, а средство, делающее управление образовательным процессом эффективным. Формируемая система оценки качества образовательных услуг максимально ориентирована на решение основной задачи факультета повышения квалификации и переподготовки кадров - обеспечение и повышение качества образовательной услуги. Функции мониторинга: аналитическая,

диагностическая, прогностическая, информационная, организационно-управленческая. Основные требования к системе мониторинга: достоверность, простота, оперативность, экономичность. Объекты мониторинга в данном исследовании - слушатели переподготовки.

В мониторинге приняло участие 194 слушателя. В гендерном соотношении количество участников представлено: 28 слушателей мужского пола, 166 - женского.

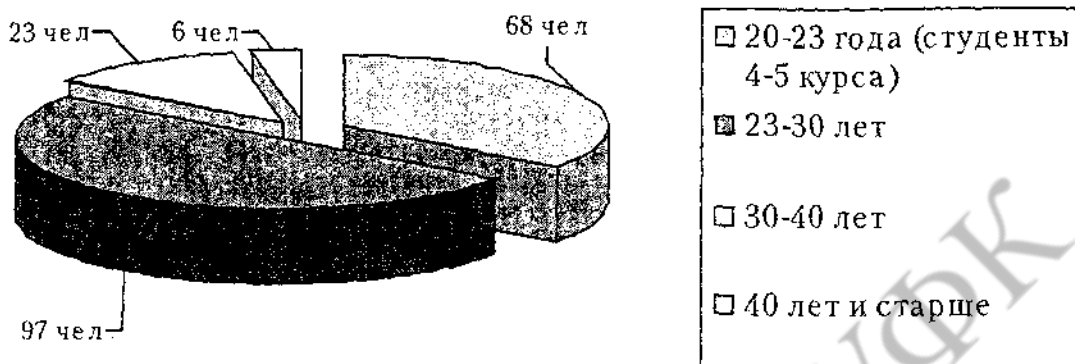


Рисунок 1 - Возрастное соотношение участников анкетирования

Приведенная диаграмма свидетельствует о том, что *большая часть слушателей* переподготовки, участвовавших в анкетировании, - это молодые специалисты (возраст 23-30 лет), получающие вторую специальность, часто не нашедшие себя в первой профессии. Они отличаются достаточно высокой степенью мотивации, опытом трудовой деятельности, желанием получить не только новую квалификацию, но и профессиональные знания и навыки. Второй по численности является группа студентов выпускных курсов вузов. Это молодые люди, стремящиеся с первым дипломом о высшем образовании получить и дополнительную квалификацию, с целью повышения своей конкурентоспособности на рынке труда. Третья возрастная группа (30-40 лет), как правило, на переподготовке не столь многочисленна. В основном, это специалисты из смежных областей или люди в критическом возрасте, стремящиеся коренным образом изменить свою профессиональную деятельность. Как правило, это педагоги по первому образованию. *Старшая* возрастная группа (40 лет и старше) - это в большинстве своем специалисты, реализовавшиеся в иной области деятельности и стремящиеся получить специальность, которая была им интересна ранее.

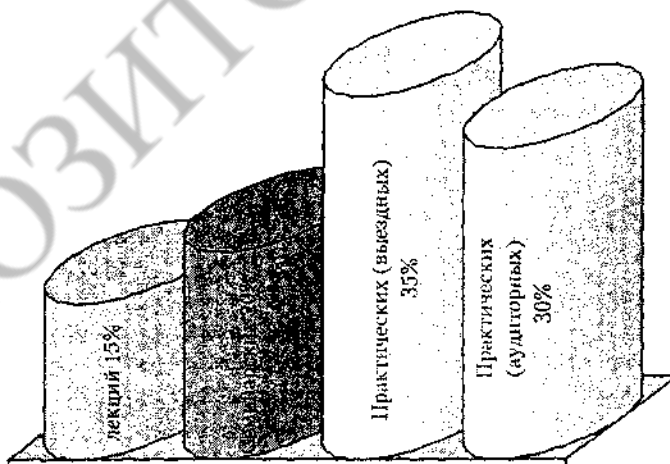


Рисунок 2 – Наиболее предпочтительные формы работы

Вопрос о наиболее предпочтительных формах работы в учебном процессе свидетельствует о том, что актуальными являются практико-ориентированные: выездные практические занятия на предприятия индустрии туризма и гостеприимства (35 %), а также практические аудиторные, *которые* проводятся специалистами-практиками в форме тренингов, мастер-классов, семинаров, круглых столов. Как видим, столь популярная ранее форма вузовской работы, как лекция, не пользуется большой популярностью на переподготовке.

Для оценки качества образовательных услуг, предоставляемых на факультете повышения квалификации и переподготовки кадров, слушателям предлагалось оценить (по 10-балльной шкале):

- 1) условия обучения;
- 2) качество образовательного процесса;
- 3) качество результата обучения.

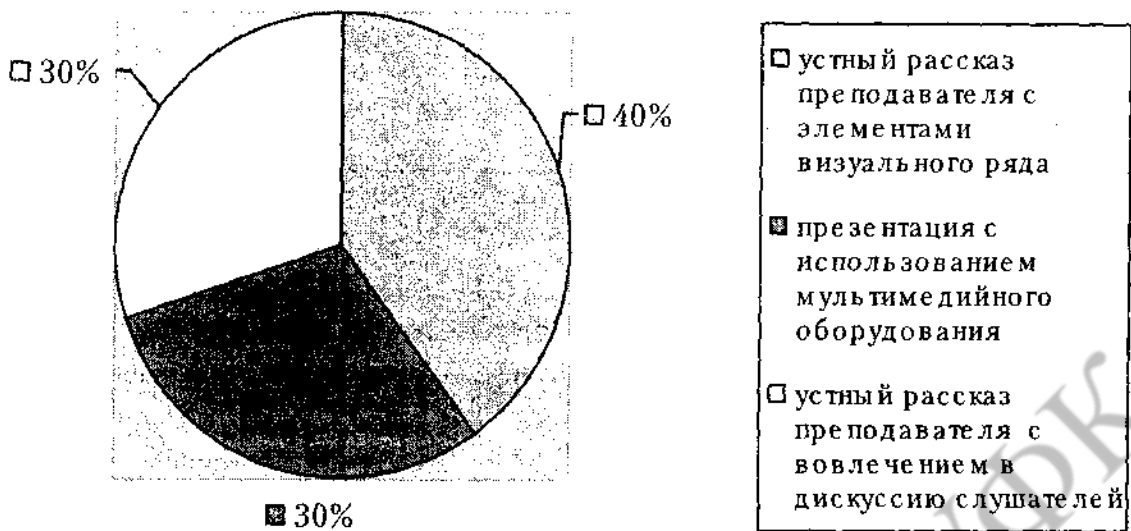


Рисунок 3 – Наиболее предпочтительная форма подачи лекционного материала

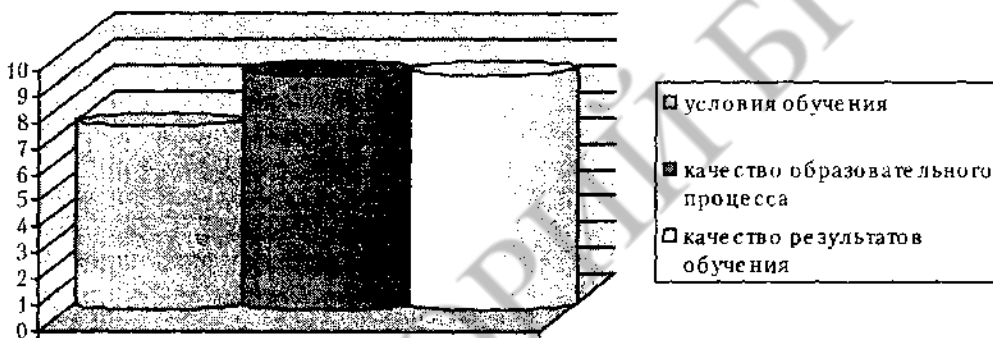


Рисунок 4 - Оценка качества образовательных услуг

Во время участия в мониторинге слушатели переподготовки, кроме оценивания, вносили предложения по усовершенствованию. Например, самым большим недостатком условий обучения они считают аудиторный фонд, отсутствие аудиторий, оснащенных современным оборудованием, не всегда удобное расписание, слишком позднее время окончания занятий. Критические замечания по качеству образовательного процесса: отсутствие необходимой литературы в библиотеке, несовершенство информационных систем в компьютерных классах (слишком медленный интернет), что затрудняет работу в режиме онлайн. Качество результатов обучения многие затрудняются оценить, так как еще не имеют возможности апробировать их в трудовой деятельности. Но работающие слушатели переподготовки результатами обучения вполне удовлетворены.

Анализируя результаты мониторинга по качеству педагогической деятельности, особое внимание следует обратить на методическую сторону образовательного процесса, в частности, на формы активизации познавательной деятельности. В анкетированной категории обучаемых классические формы работы (лекции, семинары с прослушиванием докладов) уступают место эвристическим методам и формам.

Качество работы преподавателей кафедры непрерывного образования в туризме оценивалось слушателями по следующим критериям:

- уровень теоретической и практической подготовленности преподавателя по дисциплине;
- организация курсового проектирования;
- качество консультирования;
- организация стажировок;
- отношение преподавателя к своей работе.

Каждый преподаватель в конце курса имел возможность ознакомиться с результатами мониторинга, сделать выводы, продолжить работу над усовершенствованием методики преподавания.

Сводная таблица данных мониторинга демонстрирует оценочные суждения слушателей по основным характеристикам условий обучения и учебно-методическому обеспечению процесса.

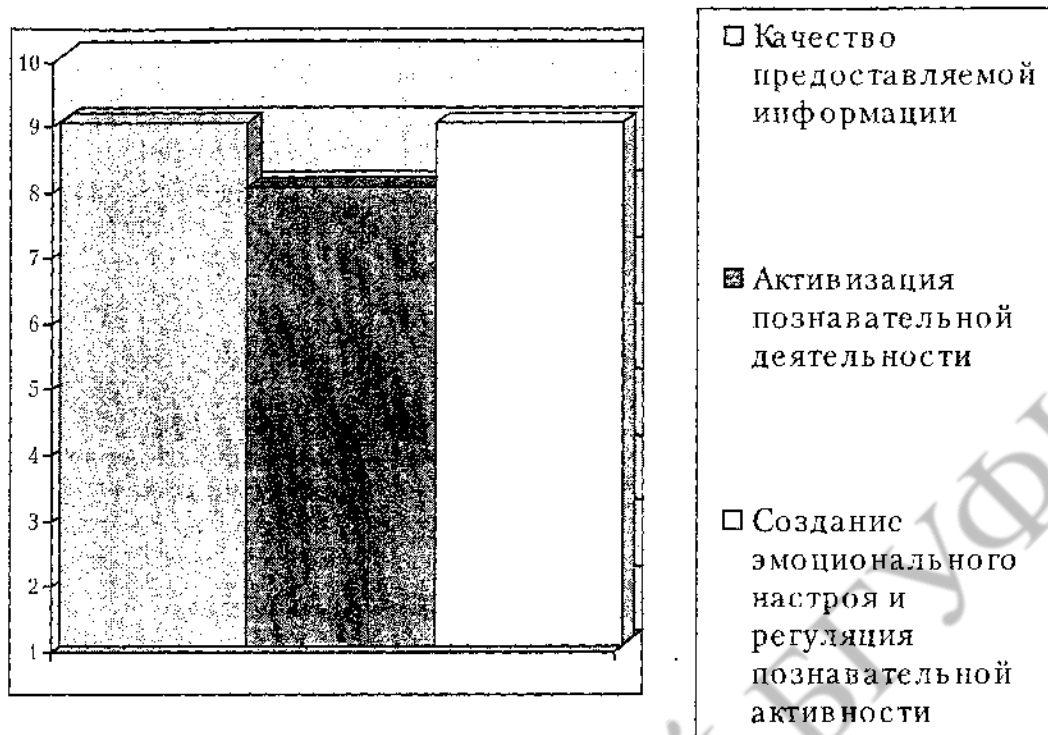


Рисунок 5 – Качество педагогической деятельности

Таблица – Результаты мониторинга качества образования слушателей

Характеристика качества образования	Оценки слушателей переподготовки
1. Условия обучения	
1.1. Материально-техническая база университета (состояние аудиторного фонда, обеспеченность занятий лабораторным оборудованием, наглядными материалами и т. д.)	7,2
2. Качество образовательного процесса	8,7
2.1. Уровень учебно-методического обеспечения занятий	8,3
2.2. Уровень подготовленности профессорско-преподавательского состава	9,1
2.3. Организация курсового проектирования	8,7
2.4. Качество консультирования	9,2
2.5. Организация стажировок	8,5
3. Качество результатов обучения	8,7
3.1. Уровень полученных теоретических знаний	8,7
3.2. Уровень приобретенных умений и навыков	8,5
3.3. Соответствие уровня подготовки в целом современным требованиям рынка труда	8,9
Итого	8,6

Проведенный мониторинг позволил прийти к следующим выводам:

1. В целом, отношение слушателей к университету, Институту туризма и факультету повышения квалификации (включая кафедру непрерывного образования в туризме) носит отчетливо выраженный положительный характер. Средний балл по всему комплексу услуг и условий, предоставляемых слушателям переподготовки, - 8,6 по десятибалльной шкале.

2. Наиболее высоко слушателями оценивается работа профессорско-преподавательского состава (8,7).

3. Более низко оценивается комплекс материально-технических условий и услуг, обеспеченность учебной и научной литературой и периодическими изданиями, возможность использования персональных компьютеров.

4. В целом, большинство слушателей достаточно ответственно и осознанно выступает в роли потребителя образовательных услуг. В то же время уровень потребительской квалификации аудитории слушателей

недостаточен. Кроме того, часть слушателей не выказывает мотивации к получению знаний и поэтому вряд ли может рассматриваться в качестве потребителей образовательных услуг,

5. Прделана значительная предварительная работа, позволяющая непосредственно приступить к созданию системы менеджмента качества образования в университете.

ТЕХНОЛОГИЯ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА В ПОВЫШЕНИИ КВАЛИФИКАЦИИ СПЕЦИАЛИСТОВ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

Воробьёва И.В., кандидат культурологии, доцент,

Институт туризма Белорусского государственного университета физической культуры,
Республика Беларусь

С развитием массового туризма, его превращением в общественно значимый социально-экономический феномен особую актуальность приобретает проблема формирования системы повышения квалификации специалистов индустрии туризма и гостеприимства.

Система повышения квалификации, с одной стороны, ориентируется на социальный заказ отрасли, отвечающий современным требованиям общества, а с другой - на личность, формируя определенный набор личностных и профессиональных качеств для успешной деятельности в избранной сфере.

Важным фактором, определяющим актуальность повышения квалификации, является высокая скорость развития сферы туризма и гостеприимства. Развитие отрасли сопровождается также ростом потребности в профессиональном образовании, увеличением количества образовательных запросов различных категорий служащих туристических организаций, созданием образовательных программ, отвечающих интересам и потребностям субъектов всех видов туристической деятельности на всем протяжении их работы. Наряду с учетом глобальных проблем, профессиональное туристическое образование необходимо обеспечить решением собственных задач переходного периода: формирования системы гибкого и вариативного образования; содействия развитию человеческих ресурсов; превращения профессионального туристического образования в важный фактор социально-экономических преобразований в стране; реформирования профессионального образования путем внедрения эффективных управленческих и образовательных технологий, гарантирующих его наивысшее качество; разработки нормативно-правовой и научной базы реформирования профессионального образования.

Формирование содержания повышения квалификации нуждается в постоянном мониторинге концепций и тенденций развития туризма, футурологических исследованиях, которые помогут своевременно отражать в содержании туристического образования изменения в обществе, на туристическом рынке и рынке труда.

Технологический процесс повышения квалификации включает следующие этапы.

Проектирование. Выполняет следующие задачи: изучение потребностей социальных заказчиков в повышении квалификации специалистов и руководителей сферы туризма и гостеприимства; формирование социального заказа и определение наиболее предпочтительной миссии; разработка программы управления качеством; прогнозирование результатов и качества непрерывного профессионального образования; разработка критериев и механизмов оценки результатов и качества непрерывного образования.

Пути достижения цели. Решает задачи психологического сопровождения, консультирования слушателей, мониторинга качества непрерывного профессионального образования в туристическом секторе; организации деятельности групп качества и изучения отдаленных результатов подготовки, переподготовки и повышения квалификации кадров в туризме.

Процесс обеспечения. Организация учебного процесса повышения квалификации руководителей и специалистов.

Организационный механизм управления качеством непрерывного профессионального образования в сфере туризма и гостеприимства представляет собой обоснованную логическую последовательность управленческих действий по реализации конкретной управленческой функции [1].

Актуальнейшей проблемой эффективности непрерывного профессионального образования является степень подготовленности преподавателей. Особенности образования взрослых определяют высокие требования к преподавателям в отношении их профессионализма, умения обучать конкретной учебной дисциплине с учетом целевой установки обучаемых, уровня их образования, специфики профессиональной деятельности, объема и содержания образовательной программы.

Необходимо использовать следующие формы обучения: лекции, семинары, практические занятия, тренинги, дискуссии, конференции, тематические и проблемные семинары, деловые игры, подготовку творческих и выпускных работ, индивидуальные занятия. Занятия должны вести наиболее квалифицированные преподаватели.

Учебные занятия необходимо проводить с использованием технических средств, современного оборудования, различных инновационных образовательных технологий: модульного, развивающего, дистанционного,